

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG**

(Studi di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang)

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata
Satu (S1) Ilmu Pemerintahan**



Oleh:

Muhaji Wijaya

201310050311164

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FALKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Muhaji Wijaya
201310050311164

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Sabtu, 18 Agustus 2018
Dibacakan Dewan Penguji

Dewan Penguji

1. Salahudin, S.P., M.Si, M.P.A
2. Hevi Kurnia Hardini, S.P., M.A.Gov
3. Drs. Jainuri, M.Si
4. Drs. Krishna Hadi, MA

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Rinkso Kartono, M.Si

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG
(STUDI DI DISPENDUKAPIL KABUPATEN LUMAJANG)

Diajukan Oleh :

MUHAJ WILAYA
201310050071464

Telahan Disetujui
Pada hari/tanggal Selasa 18 Agustus 2018

Pembimbing I

Drs. Jainuri, M.Si

Pembimbing II

Drs. Kresnno Hadi, M.A

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dr. Rini Kartono, M.Si

Salahudin, S.IP, M.Si, M.P.A

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhaji Wijaya
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 14 Juli 1995
NIM : 201310050311164
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/ Skripsi saya yang berjudul:

Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang

Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku. Malang,

Malang

Yang Menyatakan,

Muhaji wijaya



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial * Ilmu Pemerintahan * Ilmu Komunikasi * Sosiologi * Hubungan Internasional

Kampus III : Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. 0341-464316-19 Fax. 0341-460435, 460782, 466321 Malang 65
E-mail :

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhaji Wijaya
NIM : 201310050311164
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang
Pembimbing : 1. **Drs. Jainuri, M.Si**
2. **Drs. Krishno Hadi, MA**
Konsultasi Skripsi :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
18 Desember 2017			ACC Judul
20 Februari 2018			ACC Proposal
07 Maret 2018			Seminar Proposal
15 Maret 2018			ACC BAB I
26 April 2018			ACC BAB II
22 Mei 2018			ACC BAB III
24 Juli 2018			ACC BAB IV
30 Juli 2018			ACC BAB V
02 Agustus 2018			Abstraksi

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Jainuri, M.Si

Drs. Krishno Hadi, MA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji atas limpahan karunia Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa dipanjatkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabat, dan kepada ummatnya hingga akhir zaman, Amin.

Penulisan Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Judul yang penulis ajukan adalah **“Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang).** Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Rinikso Kartono, M.Si selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
3. Salahudin, S.IP, M. Si, M. P. A selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang banyak memberi masukan dan ktitik kepada mahasiswanya
4. Drs. Jainuri, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Drs. Krishno Hadi, MA yang telah membimbing dan memberikan masukan dan saran kepada penulis
6. Ucapan terimakasih juga tidak lupa penulis sampaikan kepada Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membagi ilmu yang sangat bermanfaat dan memberikan sumbangan berupa saran serta materi selama perkuliahan kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan seluruh pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Penulis sebaik mungkin menyusun tugas akhir ini, akan tetapi penulis sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan kedepan. Sekian dari penulis, mudah-mudahan tulisan ini dapat bermanfaat. Amin....

Malang, 08 Agustus 2018

Penulis,

Muhaji Wijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Konsep dan Operasional.....	7
1. Definisi Konsep.....	7
2. Definisi Operasional.....	13
F. Metode Penelitian.....	14
Gambar 1. Analisis Model Interaktif	18
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Pelayanan Publik	20
2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	23
3. Asas Pelayanan Publik.....	25
4. Standar Pelayanan Publik	26
B. Kualitas Pelayanan Publik	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	28
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	33

C. Konsep E-KTP	37
BAB III	40
DESKRIPSI WILAYAH	40
A. Gambaran Umum Kondisi Daerah Kabupaten Lumajang	40
1. Aspek Geografi dan Demografi.....	41
2. Letak dan Kondisi Geografis.....	41
3. Demograf	43
4. Potensi Pengembangan Wilayah	45
B. Visi dan Misi Pemerintahan Kabupaten Lumajang	48
C. Profil Dispendukcapil Kabupaten Lumajang	49
BAB IV	54
PEMBAHASAN	54
A. Usaha Dinas dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Dispendukcapil kabupaten Lumajang.....	54
1. Pelaksanaan SOP (Standar Operating Prosedure) e-KTP.....	54
2. Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan janji layanan yang diberikan oleh dinas.....	58
3. Jemput bola.....	62
4. Ada perekaman di setiap kecamatan.....	63
5. Indikator Kualitas Pelayanan E-KTP	65
B. Faktor yang menjadi penghambat dalam Usaha dinas untuk meningkatkan kualitas Pelayanan e-KTP	72
1. Jaringan Internet yang lambat serta kurangnya sarana dan prasarana ...	72
2. Bahan kartu yang seringkali terlambat kedatangannya	74
3. Kendala budaya panggil nama.....	75
4. Masalah Double Record.....	76
BAB V	79
PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas dan Prosentase Luasan Perkecamatan Kab.Lumajang.....	42
Tabel 2. Jumlah Penduduk, Jenis Kelamin, dan Kepadatan.....	43
Tabel 3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Ektp.....	54
Tabel 4. Data Tentang Kepemilikan KTP.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Analisis Model Interaktif	18
Gambar 2. Peta Kabupaten Lumajang.....	41
Gambar 3. Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Lumajang	53
Gambar 4. Alur Pelayanan E-KTP.....	57
Gambar 5. Wawancara dengan nasumber.....	62
Gambar 6. Fasilitas ruang tunggu.....	68
Gambar 7. Wawancara dengan narasumber.....	73



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bryant dan White. 2003. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Cetakan Pertama, Alih Bahasa Rusyanto L. Simatupang, LP3ES, Jakarta
- Hakim, Lukman, 2003, *Filosofi Kewenangan Organ Lembaga Daerah Perspektif Teori Otonomi & Desentralisasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Negara Hukum dan Kesatuan*, Malang : Setara Press
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang : Umm Pres
- Hanif Nurcholis, 2007, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta. Grasindo
- Joe Fernandes, dkk, 2002, *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, Jakarta: IPOS dan Ford Foundation
- Malhotra, N. K. 2004, *Marketing Research : An Applied Orientation*. 2 nd. Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Nawawi, H. Hadari. 1983. *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Sedaryanti, 2004, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Singarimbun, Masri 1982. *Metode penelitian survey*. Jakarta: LP3ES
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana
Indonesia

Tjiptono, Fandy, 2014, *Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta*

Wijoyo. Suparto. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga
UniversityPress : Surabaya

Yeremias T Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konep, Teori,
dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Perundang-undangan:

Perda Kabupaten Lumajang No. 26 Tahun 2016, Pasal 3 Ayat (1)

KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 1 ayat (9)